



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 28 mei 2025
Kenmerk 2025-U-05, K-2025-03

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Portaal, gevestigd te Utrecht

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Portaal.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 27 januari 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Portaal en de klacht op 31 januari, 27 februari en 13 maart nader onderbouwd met stukken.
- Portaal heeft op 14 april 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 2 mei 2025.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen heeft de klacht van [klager] over Portaal onzorgvuldig behandeld omdat [klager] geen gelegenheid heeft gehad een zienswijze mondeling over te brengen.

4. De feiten

In 2023 en 2024 hebben lekkages plaatsgevonden in de woning die [klager] huurt van Portaal. [Klager] heeft op 22 september 2024 een klacht ingediend bij Portaal over de aanpak van de lekkages door medewerkers van Portaal. Op 7 oktober 2024 heeft Portaal aan de advocaat van [klager] bericht dat de klacht binnen twee weken door de manager in behandeling zou worden genomen. Op 4 november 2024 wijst de advocaat [klager] op de mogelijkheid een klacht over het nalaten van Portaal in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Op 11 november 2024 heeft [klager] dezelfde klacht over de aanpak van de lekkages door de medewerkers van Portaal ingediend bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen (hierna: de klachtencommissie). De klachtencommissie heeft de klacht in behandeling genomen en een hoorzitting ingepland op maandag 13 januari 2025. De klachtencommissie heeft [klager] vriendelijk verzocht aanwezig te zijn om de klacht toe te lichten en eventuele vragen te beantwoorden. In de uitnodiging is verzocht binnen een week door te geven of [klager] bij de hoorzitting aanwezig zal zijn. Daarbij is vermeld dat [klager] ook iemand mag meebrengen naar de zitting, om [klager] te vertegenwoordigen of om [klager] bij te staan. Als [klager] niet zelf bij de zitting aanwezig is, maar zich laat vertegenwoordigen, dan dient de vertegenwoordiger een



schriftelijke machtiging van [klager] mee te nemen. [Klager] bevestigt in reactie op de uitnodiging voor de zitting dat [klager] zelf aanwezig zal zijn, maar nog niet weet wie er mee zal komen. [Klager] wil graag weten wanneer [klager] dat uiterlijk moet laten weten. De klachtencommissie antwoordt op 20 november 2024 dat [klager] uiterlijk een week voor de zitting moet laten weten welke persoon meekomt.

Op 24 december 2024 heeft [klager] van de klachtencommissie de reactie van Portaal op de klacht ontvangen. De klachtencommissie gaf daarbij aan dat de reactie ter informatie werd toegestuurd, maar dat het niet de bedoeling was dat [klager] daarop voorafgaand aan de zitting zou reageren. Een eventuele reactie kon [klager] mondeling tijdens de zitting geven.

[Klager] heeft de klachtencommissie op vrijdag 10 januari 2025 verzocht om een andere datum voor de zitting omdat [klager] zich liet bijstaan door een maatschappelijk werker en deze niet op 13 januari aanwezig kon zijn. In reactie daarop heeft de secretaris van de klachtencommissie [klager] op zaterdag 11 januari 2025 bericht dat de zitting met dit late bericht niet meer geannuleerd kon worden en doorgang zou vinden zoals gepland. De secretaris herinnerde aan de eerdere mededelingen dat [klager] uiterlijk een week voor de zitting zou kunnen aangeven wie [klager] mee zou willen brengen naar de zitting. [Klager] werd geadviseerd zelf aanwezig te zijn bij de geplande zitting. In reactie op dit bericht heeft [klager] op 11 januari 2025 het verzoek om uitstel herhaald. [Klager] gaf aan dat [klager] op het laatste moment een andere maatschappelijk werker had moeten benaderen, waardoor [klager] niet eerder een naam had kunnen doorgeven. [Klager] wil graag een nieuwe afspraak voor een zitting en wenst dan met een andere maatschappelijk werker naar de zitting te komen. Op 13 januari 2025, de dag van de geplande zitting, laat [klager] weten wegens rug- en nekklachten veroorzaakt door alle stress sowieso zelf niet aanwezig te kunnen zijn. [Klager] herhaalt het verzoek voor een nieuwe datum voor een zitting.

Op maandag 13 januari 2025 heeft de klachtencommissie de geplande hoorzitting door laten gaan. [Klager] was niet bij die zitting aanwezig, vertegenwoordigers van Portaal waren wel aanwezig. Op 19 januari 2025 heeft de klachtencommissie aan Portaal het advies uitgebracht om de klacht ongegrond te verklaren. De klachtencommissie heeft dit advies op 30 januari 2025 aan partijen verzonden. Portaal heeft op 6 februari 2025 aan [klager] en de klachtencommissie laten weten dat Portaal meegaat in de beslissing van de klachtencommissie om de klacht van [klager] ongegrond te verklaren.

5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat de klachtencommissie een advies heeft opgesteld over de klacht zonder dat [klager] in de gelegenheid is geweest een zienswijze op de reactie van Portaal aan de klachtencommissie mondeling kenbaar te maken. [Klager] was door overmacht niet in de gelegenheid de hoorzitting op 13 januari 2025 bij te wonen en had zich ook afgemeld en verzocht om een nieuwe datum voor de zitting, aldus [klager]. In de e-mail van de klachtencommissie van 11 november 2024, de uitnodiging voor de hoorzitting, was vermeld dat [klager] geen documenten mocht inleveren voorafgaand aan de zitting. In het advies van de klachtencommissie wordt niet vermeld dat [klager] wegens rug- en nekklachten de zitting niet kon bijwonen.

[Klager] stelt dat Portaal niet reageerde op de klacht die [klager] bij de corporatie indiende en dat de medewerkers van Portaal, in plaats van het probleem in de woning op te lossen, een reactie van 53 pagina's met leugens voor de klachtencommissie hadden opgesteld. [Klager] was zeer goed voorbereid op de zitting en betreurt dat het niet mogelijk was om voorafgaand aan de zitting schriftelijk te reageren. De vragen die de klachtencommissie tijdens de hoorzitting aan Portaal heeft gesteld betreffen niet de hoofdbedoeling van de klacht van [klager]. Er is maar één kant van de zaak gehoord. In het advies van de klachtencommissie zijn uitsluitend de leugens opgenomen



die de medewerkers van Portaal aan de klachtencommissie hebben gemeld. Het advies van de klachtencommissie is daarmee niet onpartijdig.

[Klager] verzoekt de Commissie om het advies van de klachtencommissie nietig te verklaren en een nieuwe datum voor de hoorzitting vast te stellen zodat [klager] alsnog in de gelegenheid wordt gesteld om de klachtencommissie de waarheid te vertellen.

6. Het standpunt van Portaal

Portaal wijst erop dat de klachtencommissie haar werkzaamheden uitvoert op basis van een reglement. In het reglement is niet bepaald dat klagers recht hebben op het verzetten van de zitting indien zij verhinderd zijn. De klachtencommissie bepaalt haar eigen werkwijze als het reglement daarin niet voorziet. De gebruikelijke werkwijze van de klachtencommissie is dat aan partijen één keer een nieuwe zittingsdatum wordt aangeboden wanneer zij tijdig melden verhinderd te zijn. Naar het oordeel van de klachtencommissie was er in het geval van [klager] echter geen sprake van een tijdige afmelding, aldus Portaal.

Portaal heeft contact gezocht met de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft aan Portaal toegelicht dat zij het bericht van [klager] met de afmelding en het verzoek om een nieuwe zittingsdatum ontving op vrijdagmiddag 16:56 uur terwijl de hoorzitting gepland stond voor maandag 10:00 uur. De klachtencommissie was van oordeel dat dit verzoek, om de reden dat [klager] geen begeleiding voor de zitting had gevonden, niet tijdig was gedaan nu [klager] twee maanden tevoren was uitgenodigd voor de zitting en daarmee in die periode voldoende de tijd had gehad om een begeleider te vinden. De klachtencommissie heeft [klager] op zaterdag in kennis gesteld van de beslissing de zitting door te laten gaan. Het daaropvolgende bericht van [klager] dat [klager] wegens gezondheidsklachten verhinderd was de zitting bij te wonen werd door de klachtencommissie pas op maandagochtend om 9:03 uur ontvangen. De klachtencommissie heeft gezien de late melding en het ontbreken van een doktersverklaring geen reden gezien de zitting alsnog te annuleren, aldus de klachtencommissie.

Bij haar besluit om de zitting te laten doorgaan heeft de klachtencommissie ten overvloede meegewogen dat het - gelet op de inhoud van het dossier en de lange tijd dat de klacht al speelde - zowel voor [klager] als voor Portaal van belang was dat er op korte termijn een advies zou komen. Het verzetten van de zitting zou zeker twee maanden vertraging hebben opgeleverd.

Portaal schaart zich achter de handelwijze en het standpunt van de klachtencommissie en stelt dat, op basis van de verlopen procedure, de klachtencommissie op een adequate, zorgvuldige en respectvolle wijze met de klacht van [klager] is omgegaan.

7. Beoordeling door de Commissie

Toetsingskader

De Commissie toetst het handelen van woningcorporaties aan alle principes van de Governancecode woningcorporaties (hierna: de Code). Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over de klachtbehandeling door de klachtencommissie is met name bepaling 2.6 van belang. Bepaling 2.6 van de Code schrijft voor dat de corporatie zorgt voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Daarbij gaat het zowel om de interne klachtbehandeling als om de verantwoordelijkheid voor een goed functionerende klachtencommissie. Op grond van de verantwoordelijkheid van de corporatie voor het goed functioneren van de klachtencommissie spreekt de Commissie de betrokken corporatie aan bij een klacht over het handelen van een regionale klachtencommissie.



De beslissing in het kort

De Commissie beoordeelt de klacht van [klager] over de klachtbehandeling door de klachtencommissie als ongegrond. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen

De kern van de klacht van [klager] is dat de hoorzitting bij de klachtencommissie zonder [klager] is doorgegaan, terwijl [klager] zich wel voor die zitting had afgemeld. [Klager] heeft aldus niet de gelegenheid gehad om een zienswijze op de schriftelijke reactie van Portaal mondeling naar voren te brengen. [Klager] voegt aan deze klacht toe dat [klager] helaas eerder ook niet in de gelegenheid was gesteld om een toelichting schriftelijk in te dienen.

De Commissie stelt vast dat de procedure bij de klachtencommissie conform het reglement een hoorzitting omvat waar hoor en wederhoor wordt toegepast.¹ Het reglement voorziet niet in een regel voor afmelding voor de hoorzitting zodat de klachtencommissie daarvoor haar eigen werkwijze kan bepalen.² Die werkwijze bestaat er in de praktijk uit dat als iemand tijdig meldt verhinderd te zijn voor een zitting, de klachtencommissie bereid is één keer een nieuwe datum aan te bieden.

De Commissie is van oordeel dat de klachtencommissie in dit geval redelijkerwijs tot de conclusie is gekomen dat geen sprake was van een tijdige afmelding. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat de klachtencommissie ruim van te voren, op 11 november 2024, een uitnodiging voor de op 13 januari 2025 geplande hoorzitting uit heeft laten gaan. In die uitnodiging is vermeld dat [klager] ook iemand mag meebrengen naar de zitting. [Klager] liet op 17 november 2024 weten dat [klager] zelf aanwezig zal zijn, maar nog niet weet wie met [klager] mee zal komen. Op de vraag wanneer [klager] dat uiterlijk moet laten weten, heeft de klachtencommissie op 20 november geantwoord dat [klager] uiterlijk een week voor de zitting moet laten weten welke persoon [klager] meebrengt. De Commissie stelt vast dat [klager] niet uiterlijk binnen een week heeft doorgegeven wie [klager] naar de zitting mee zou willen nemen. [Klager] heeft de klachtencommissie op vrijdag 10 januari 2025, aan het eind van de werkdag, verzocht om een andere datum voor de zitting omdat [klager] zich liet bijstaan door een maatschappelijk werker en deze niet op de geplande zitting van 13 januari aanwezig kon zijn. In het weekend, op zaterdag 11 januari, heeft de secretaris van de klachtencommissie [klager] bericht dat de zitting met dit late bericht niet meer geannuleerd kon worden. De Commissie stelt vast dat [klager] in het verzoek om uitstel uitsluitend verwees naar de verhindering van degene die [klager] mee wenste te nemen naar de zitting. Eerst op de ochtend van de zittingsdag zelf liet [klager] weten dat [klager] alsnog wegens rug- en nekklachten verhinderd was zelf de zitting bij te wonen.

Onder deze omstandigheden is het begrijpelijk dat de klachtencommissie ervoor heeft gekozen de zitting doorgang te laten vinden. De Commissie betreft daarbij dat de spelregels voor de hoorzitting in de uitnodiging zelf en ook daarna aan [klager] duidelijk zijn gemaakt. Ook waardeert de Commissie het dat de secretaris van de klachtencommissie ook op zaterdag nog een inhoudelijke reactie heeft gegeven aan [klager]. Dat [klager] niet tijdig iemand beschikbaar had om [klager] te vergezellen en niet uiterlijk een week voor de zitting heeft meegedeeld wie [klager] zou vergezellen, komt voor risico van [klager]. De afmelding wegens gestelde gezondheidsklachten – daarover meet de Commissie zich uiteraard geen oordeel aan – is feitelijk op een zeer laat moment, op de ochtend van de zittingsdag, binnengekomen. De Commissie meent dat de keuze om de zitting niet te annuleren niet in strijd is met een zorgvuldige klachtbehandeling. De

¹ Artikel 9 lid 1 van het reglement van de klachtencommissie. De tekst van de bepalingen uit het reglement is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Artikel 15 van het reglement.



Commissie heeft er begrip voor dat de klachtencommissie mee heeft laten wegen dat een voortvarende afhandeling van de klacht zowel in het belang van [klager] als in het belang van Portaal was.

De Commissie stelt vast dat de afweging om de zitting door te laten gaan op een kenbare manier in het advies van de klachtencommissie is opgenomen. De Commissie is verder van oordeel dat uit het verslag van de behandeling van de klacht blijkt dat de klachtencommissie aan de vertegenwoordigers van Portaal diverse vragen heeft gesteld over hun reactie op de voorliggende klacht van [klager] en tot een gemotiveerd oordeel is gekomen over de klacht. De Commissie is van oordeel dat de klachtbehandeling in zoverre niet onzorgvuldig is verlopen.

Conclusie

Alles overziend concludeert de Commissie dat de klacht van [klager] dat de hoorzitting bij de klachtencommissie is doorgedaan zonder dat [klager] een visie op de reactie van Portaal had kunnen geven, ongegrond is.

Aanbevelingen

De Commissie geeft ten eerste in overweging om uit een oogpunt van kenbaarheid voor klagers op de website van de klachtencommissie te vermelden dat zij bij tijdige afmelding de interne spelregel aanhoudt dat in beginsel aan partijen eenmaal een andere zitting wordt aangeboden.

Ten tweede beveelt de Commissie aan om het voor een klager mogelijk te maken om ook schriftelijk te reageren voorafgaand aan de hoorzitting en daaraan een uiterste termijn, van bijvoorbeeld 10 dagen, te koppelen. Die mogelijkheid zou moeten bestaan los van de vraag of een klager wel of niet zelf aanwezig zal zijn op de zitting. Zo'n handelwijze doet meer recht aan gelijke kansen voor beide partijen, zonder de proceseconomie te verstoren. Dit betekent dat de Commissie aanbeveelt niet in en of na een uitnodiging voor een hoorzitting op te nemen dat het "niet de bedoeling is" dat nog documenten worden ingestuurd. De Commissie merkt op dat de regel van de klachtencommissie dat het klagers niet is toegestaan schriftelijk te reageren op het standpunt van de corporatie over hun klacht, niet voorkomt in het reglement. Wel staat deze regel vermeld op de website van de klachtencommissie. In de op de website aanwezige informatie over de procedure bij de klachtencommissie staat dat een klager in principe alleen bij het indienen van de klacht gelegenheid krijgt om stukken in te sturen en dat de indiener van de klacht voorafgaand aan de zitting niet schriftelijk mag reageren op de reactie van de corporatie.³ De Commissie is van mening dat een al te strenge toepassing van de regel dat een klager slechts eenmaal stukken kan indienen ertoe kan leiden dat klagers de gelegenheid wordt ontnomen om een schriftelijke reactie te formuleren op voor hen nieuwe informatie in het standpunt van de corporatie. Dat kan in bijzondere omstandigheden op gespannen voet komen te staan met de bepaling uit het reglement van de klachtencommissie dat bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast en dat de klachtencommissie alleen stukken behandelt die voorafgaand door partijen zijn ingebracht binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn.⁴ De facto krijgt alleen de corporatie de gelegenheid om stukken in te dienen en schriftelijk te reageren op de klacht van klager.⁵ Ook in het voorliggende geval had de klachtencommissie gelegenheid kunnen geven om schriftelijk een zienswijze in te dienen. [Klager] heeft daar in aanvulling op de klacht dat [klager] ten onrechte niet is gehoord, op zichzelf terecht op gewezen.

Ten derde beveelt de Commissie het volgende aan. De Commissie stelt vast dat het besluit van Portaal op het advies van de klachtencommissie is ondertekend door de locatiemanager dagelijks onderhoud. De Commissie is van mening dat een goede klachtbehandeling als bedoeld in bepaling

³ Bron: <<https://www.rkcw.nl/procedure/>>

⁴ Respectievelijk artikel 9 lid 1 en lid 6 van het reglement van de klachtencommissie.

⁵ Artikel 7 lid 6 van het reglement van de klachtencommissie.



2.6 van de Code in uitgangspunt meebrengt dat het bestuur van de corporatie zelf beslist op de klacht en die beslissing ook schriftelijk kenbaar maakt aan de klager. Deze hoofdregel is in overeenstemming met het voorbeeld klachtenreglement van Aedes. Het bestuur kan die bevoegdheid mandateren door het nemen van beslissingen op klachten bijvoorbeeld te beleggen bij de manager van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Dan dient het voor alle betrokkenen duidelijk te zijn dat het bestuur van de corporatie verantwoordelijk is voor het besluit over het advies van de klachtencommissie. Dat betekent dat de manager die het besluit ondertekent in de communicatie over dat besluit aan de klager en de klachtencommissie vermeldt dat hij of zij door het bestuur gemandateerd is en dat het besluit namens het bestuur is genomen. De Commissie beveelt Portaal aan deze werkwijze te gaan hanteren.

8. Uitspraak

De klacht dat de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen de klacht van [klager] over Portaal onzorgvuldig heeft behandeld omdat [klager] geen gelegenheid heeft gehad een zienswijze mondeling over te brengen, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Portaal, conform art. 16 lid 6 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties
- Het bestuur van Aedes vereniging van woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders in woningcorporaties (VTW), conform art. 16 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties



Bijlage

Relevante bepalingen uit het Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o., vastgesteld te Nijmegen d.d. 1 januari 2025

Artikel 7 Verwerking van klachten

Lid 6 *De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.*

Artikel 9 De zitting

Lid 1 *De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.*

Lid 6 *De commissie behandelt tijdens de zitting in beginsel alleen stukken die voorafgaand aan de zitting door partijen zijn ingebracht binnen de door de commissie gestelde termijn. Ter zitting aangeboden stukken kunnen alleen betrokken worden als beide partijen daarmee instemmen.*

Artikel 15

Lid 1 *In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.*